

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015



Dialoguer



Améliorer



Valoriser



Consolider pour avancer...

Consolider pour avancer...

<p>$\frac{8}{15}$</p> <p>LA POLITIQUE PATRIMONIALE</p>	<p>$\frac{16}{18}$</p> <p>LA POLITIQUE DE GESTION LOCATIVE</p>	<p>$\frac{19}{25}$</p> <p>LA POLITIQUE CLIENTÈLE</p>
<p>$\frac{26}{27}$</p> <p>LA POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES</p>	<p>$\frac{28}{29}$</p> <p>LES PERSPECTIVES D'AVENIR</p>	<p>$\frac{30}{31}$</p> <p>LES RÉSULTATS FINANCIERS</p>



Gérard CHOQUENET
Président



Gilles TARDY
Directeur Général

Au cours des douze derniers mois notre environnement s'est profondément modifié, la création de la région Hauts-de-France impacte dès à présent l'organisation de l'immobilier social, et nous nous sommes mobilisés avec nos partenaires pour accompagner ce changement majeur. Le groupe Action Logement mène une politique résolue de relance de l'activité afin de devenir l'acteur majeur de l'immobilier social et thématique, il se réforme au plus près des territoires. Nous nous inscrivons pleinement dans cette politique en relançant l'activité sur les Hauts-de-France et l'Île de France.

La mobilisation de tous s'est traduite par le meilleur taux de livraison depuis 40 ans (plus de 800 logements) et la plus forte année de production là aussi depuis 40 ans; ce dynamisme doit devenir le symbole du rôle que compte jouer La Maison du CIL au sein de la Région pour apporter des solutions aux salariés des entreprises et à la population dans son ensemble.

La création des Comité Régionaux Action Logement, chargés notamment d'orienter les politiques immobilières sur les régions, nécessite d'approfondir nos partenariats avec d'autres opérateurs Action Logement.

Notre projet d'entreprise CAP 2016 a été notre fil d'Ariane depuis 3 ans pour nous moderniser et créer un nouvel élan ; les réussites de la société à tous niveaux témoignent de l'implication de nos équipes pour la bonne fin de ce projet collectif. Au niveau national le projet CAP HLM a pour ambition de formaliser notre projet collectif, de l'adapter aux attentes de la société et de le partager avec le plus grand nombre, le mouvement HLM loge en effet plus de 11 millions de nos concitoyens.

La Maison du CIL, à elle seule, loge plus de 50.000 personnes et tient une place prépondérante dans le logement social dans l'Aisne. Notre société a donc des responsabilités particulières dans le bien vivre des populations logées et ambitionne de moderniser son parc de logement tout en améliorant la qualité de service rendu et la présence dans l'ensemble de nos lieux de vie.

Une nouvelle étape commence dans la vie de notre société, elle nécessitera encore plus que par le passé de favoriser les convergences avec nos partenaires pour optimiser la gestion, satisfaire encore mieux notre clientèle et favoriser les parcours de vie.

Notre force a toujours été de favoriser les solidarités, l'innovation et de mettre en avant les actions collectives, c'est avec ces valeurs que notre société saura relever les défis à venir.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

DE LA MAISON DU CIL AU 30 MAI 2016

Le Conseil d'Administration définit les orientations et les choix stratégiques à moyen et long termes. Il prend toutes les décisions engageant l'avenir de notre ESH.

PRÉSIDENT

Gérard CHOQUENET

COLLÈGE ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE

Laurent PROY

Représentant de Codelog S.A. d'HLM

COLLÈGE E.P.C.I., DÉPARTEMENTS ET RÉGIONS

Freddy GRZEZICZAK

Représentant de la Communauté
d'Agglomération de Saint-Quentin

Maryse FAGOT

Représentante du Conseil Régional
des Hauts-de-France

Colette BLEROT

Représentante
du Conseil Départemental
de l'Aisne

COLLÈGE REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Régis BLEUSE

Représentant des locataires

Annick LEFEVRE

Représentante des locataires

Christian HOT

Représentant des locataires

COLLÈGE PERSONNES MORALES ET PERSONNES PHYSIQUES

Yves DUPONT

Représentant A.D.H.

Stéphane BARTHUEL

Guy DUVAL

Représentant la CFDT

Gérard CHOQUENET

Président

Dominique FERNANDE

Représentant permanent
du Groupement de
Saint-Quentin et sa Région

Christian LAMBERT

Pascale SEBILE

Représentante du
Groupement
de Chauny et sa Région

Guy SAVART

Représentant du Toit Familial

Bruno BACRO

Représentant de SCA Unilogi
Participations

Nomination en cours du

Représentant d'U.I.M.M.
Picardie

Claude LAUER

Représentant d'UIC Picardie
Champagne Ardenne

LES CHIFFRES CLÉS

AU 31 DÉCEMBRE 2015

PATRIMOINE EN PROPRIÉTÉ



25 447
LOGEMENTS
et équivalents
logements



22 207
LOGEMENTS
FAMILIAUX



60
RÉSIDENCES
FOYERS



829
LOGEMENTS
LIVRÉS

2^e meilleure année
de livraison depuis
la création
de la société

MAINTENANCE ET AMELIORATION DU PATRIMOINE



8,7 M€
INVESTISSEMENTS
composants



3,6 M€
GROS ENTRETIEN
provisionné



10,1 M€
ENTRETIEN COURANT
ET GROS ENTRETIEN
non provisionné

INDICATEURS DE GESTION



50 000
PERSONNES
LOGÉES



3 086
NOUVEAUX
ENTRANTS



108.5 M€
LOYERS
QUITTANCÉS



17 M€
RÉSULTAT
NET

INDICATEURS FINANCIERS

RESSOURCES ET RELATIONS HUMAINES



301
COLLABORATEURS



139
COLLABORATEURS
FORMÉS

2015

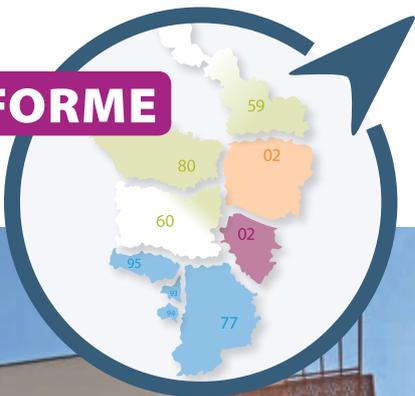
A VU SE CONCRÉTISER LA TRANSITION DE L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DES ORGANISMES HLM

PAR LA POURSUITE DE LA RÉFORME TERRITORIALE COMPLÉTÉE PAR DE NOUVELLES LÉGISLATIONS
PAR LA RÉORGANISATION D'ACTION LOGEMENT

Ces évolutions vont amener de nouvelles coopérations entre les organismes HLM, les collectivités territoriales et l'État, ceci dans un contexte de tension des financements publics et d'activité économique peu dynamique traduite par une faible augmentation des loyers en 2015 de 0.47 % et 0.02 % en 2016.



REFORME



POURSUITE ET CONCRÉTISATION DE LA RÉFORME TERRITORIALE EN 3 VOLETS :

➔ **Janvier 2014**

La loi MAPTAM (Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles) qui a créé de nouvelles métropoles avec de nouvelles compétences dès 2015 (Lille) et en 2016 celle du Grand Paris

➔ **Janvier 2015**

Réduction et nouvelle délimitation des régions : 13 régions créées dont la nouvelle région regroupant la Picardie et le Nord-Pas-De-Calais.

➔ **7 août 2015**

Loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) renforce les régions, ouvre une nouvelle phase de rationalisation de l’intercommunalité et de leur montée en puissance, redéfinit la métropole du Grand Paris et crée de nouveaux EPCI dénommés « établissements publics territoriaux » (EPT) auxquels seront rattachés les OPH.

2015

UNE ANNÉE DE TRANSITIONS ET DE RÉFORMES

L'environnement institutionnel des organismes HLM, la réforme territoriale, les nouvelles législations et Action Logement ont fait de l'année 2015, une année riche d'actualités. Néanmoins, cette année a permis à La Maison du CIL de consolider ses fondations.



EN 2014, NOUS METTONS EN PLACE LE PROJET D'ENTREPRISE CAP 2016

Le maître-mot de ce projet est le collaboratif. L'impact de CAP 2016 sur l'ensemble des équipes permet à La Maison du CIL de tirer parti, en 2015, de cette période de réformes afin d'affiner l'organisation mise en place l'année précédente et de mener de nombreuses réflexions de fond.

La nouvelle organisation des territoires, l'organigramme général, l'implication de la direction, le rapprochement auprès des collectivités locales, le travail et le savoir-faire de chacun ont permis d'atteindre les résultats fixés et de consolider un peu plus encore notre rôle et notre image.

Les résultats sont à la hauteur du travail fourni par l'ensemble des collaborateurs et l'année 2016 est déjà prometteuse.

2015, CRÉATION DE NOUVEAUX SERVICES

2015 s'est révélée également être une année de nouveautés avec la création de plusieurs services dont notamment le service Gestion des Risques Opérationnels, le pôle Copropriétés, le service Etudes Prospectives et Veille Concurrentielle, l'embauche d'un Correspondant Informatique et Libertés.

LA RÉFORME D'ACTION LOGEMENT

La réforme d'Action Logement, votée par le conseil d'administration de l'UESL, le 9 avril 2015 est un évènement majeur survenu dans notre environnement.

Sans attendre la finalisation de la réforme, les sociétés La Maison du CIL (siège social Saint-Quentin – 02) et LOGIVAM (siège social Soissons – 02), se sont organisées pour accroître leur visibilité, en tant que filiales Action Logement, sur le territoire du sud de l'Aisne.

Ceci se traduit par une direction unique, la coordination du développement des 2 entités ce qui permet d'éviter une concurrence stérile des deux sociétés et de peser sur les coûts.

Et au second semestre, les fonctions des responsables juridique et communication ont été mutualisées.

LA POLITIQUE PATRIMONIALE

LE PATRIMOINE DE LA MAISON DU CIL S'ÉTEND SUR 8 DÉPARTEMENTS ET 214 COMMUNES

AU 31 DÉCEMBRE 2015,
LA MAISON DU CIL
EST PROPRIÉTAIRE DE



25 447 LOGEMENTS
et équivalent logements

22 207 LOGEMENTS
familiaux

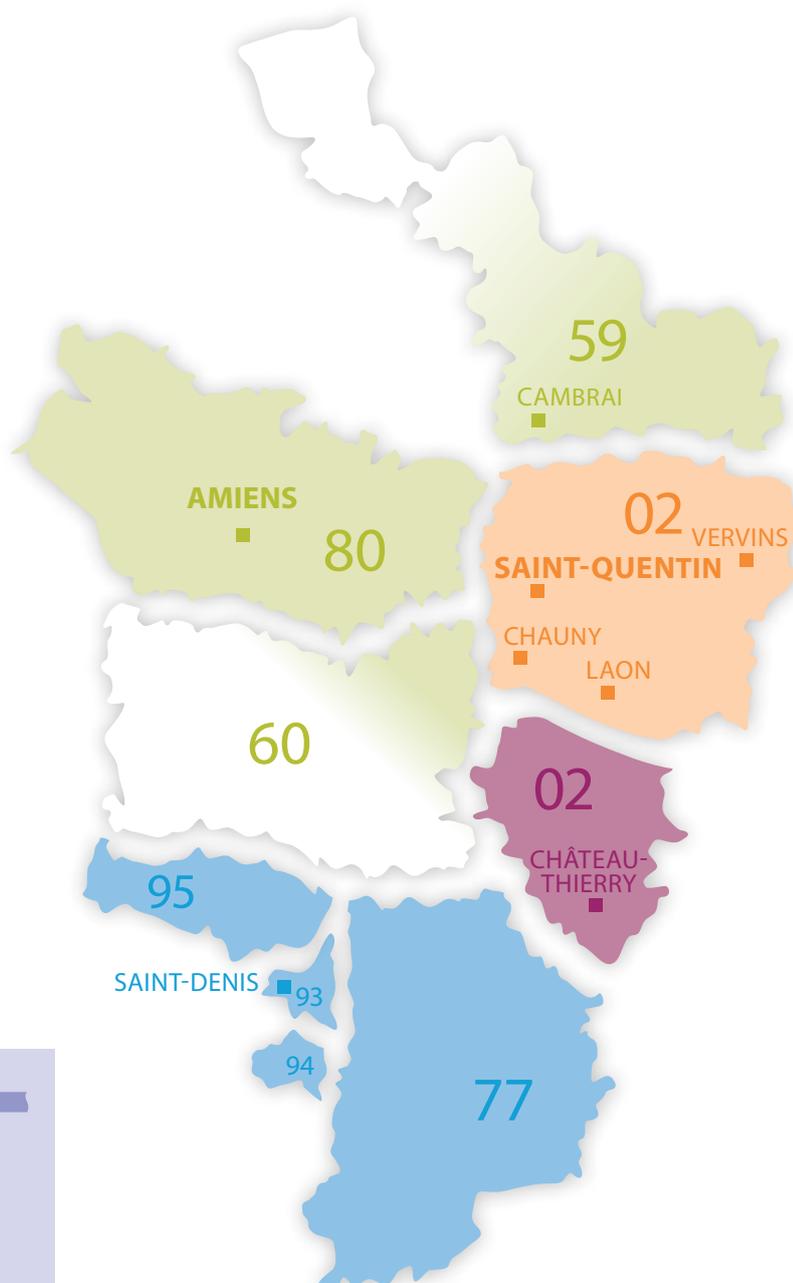
16 687 LOGEMENTS
collectifs

5 520 LOGEMENTS
individuels

5 501 GARAGES ET PARKINGS

115 LOCAUX COMMERCIAUX

60 RÉSIDENCES FOYERS



LE PATRIMOINE NEUF EN 2015



829 LOGEMENTS LIVRÉS



2^{ème} meilleure année de livraison de logements depuis la création de la société soit

267 Logements familiaux locatifs neufs livrés

562 Equivalents logements

RÉPARTITION PAR TERRITOIRE

DES LOGEMENTS FAMILIAUX ET ÉQUIVALENT-LOGEMENTS

		AISNE NORD	AISNE SUD	ILE DE FRANCE	SOMME CAMBRÉSIS	TOTAL
2013	LOGEMENTS	12 062	3 730	1 944	4 208	21 944
	EQUIVALENT LOGEMENTS	1 137	221	837	306	2 501
	TOTAL	13 199	3 951	2 781	4 514	24 445
		54%	16%	11%	18%	100%
2014	LOGEMENTS	12 027	3 717	2 033	4 208	21 985
	EQUIVALENT LOGEMENTS	1 217	221	837	403	2 678
	TOTAL	13 244	3 938	2 870	4 611	24 663
		54%	16%	12%	19%	100%
2015	LOGEMENTS	12 013	3 713	2 204	4 277	22 207
	EQUIVALENT LOGEMENTS	1 217	221	1 313	489	3 240
	TOTAL	13 230	3 934	3 517	4 766	25 447
		52%	15%	14%	19%	100%

LIVRAISON ET MISE EN GESTION

DPT	COMMUNE	NOM RÉSIDENCE	MEG	NB LGT	C/I
94	Créteil	Résidence du jeu de Paume	01/04/2015	48	Col
93	Sevran	Rue de la Mare Simon	30/04/2015	21	Col
93	Pierrefitte/Seine	Résidence les terrasses des Alexandrins	07/05/2015	52	Col
02	Vervins	Résidence Félicité-Hautecoeur	01/06/2015	25	Col
80	Rivery	Résidence Baudrez	15/09/2015	40	Col
93	Aubervilliers	Résidence Le Clos Lamy	01/10/2015	5	Col
93	Montfermeil	Résidence Villa Jeannette	02/11/2015	4	Col
93	Pierrefitte/Seine		02/11/2015	41	Col
80	Amiens	Square Friant	17/12/2015	31	Col
80	Amiens	Foyer étudiant	01/07/2015	86	Col
93	Bobigny	Foyer étudiant	01/06/2015	320	Col
93	St Denis	Foyer étudiant + agence MDC	01/10/2015	156	Col

LA PRODUCTION 2015 - 829 LOGEMENTS

AMIENS - RÉSIDENCE FRIANT



Maître d'œuvre PHILIPPE SEBBANE - **86 logements étudiants - 31 appartements locatifs**

AUBERVILLIERS - LE CLOS LAMY



Maître d'œuvre ARCHICREA - **5 appartements**

BOBIGNY



Maître d'œuvre ATELIER JACQUES SOUCHEYRE - **318 logements étudiants - 2 logements de fonction**

CRÉTEIL - RÉSIDENCE DU JEU DE PAUME



Maître d'œuvre JACQUES MENNINGER - **48 appartements locatifs**

MONTFERMEIL - RÉSIDENCE VILLA JEANNETTE



Maître d'œuvre PIETRI ARCHITECTURE - **VEFA de 4 appartements locatifs**

PIERREFITTE - LES TERRASSES DES ALEXANDRINS



Maître d'œuvre CONCEPT ARCHITECTURE PROJECT - **93 appartements locatifs**

RIVERY - RÉSIDENCE BAUDREZ



Maître d'œuvre DAVID CAILLOT - **40 appartements locatifs**

SAINT-DENIS



Maître d'œuvre ATELIER JACQUES SOUCHEYRE
Agence commerciale La Maison du CIL
155 logements étudiants / 1 logement de fonction

SEVRAN - RUE DE LA MARE



Maître d'œuvre MARIANNE LEEMANN
21 appartements locatifs

VERVINS - RÉSIDENCE FÉLICITÉ HAUTECŒUR



Maître d'œuvre JEAN-JACQUES HENNEQUART
25 appartements locatifs - 1 local commun résidentiel



LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

66
VENTES



5,6 M€
CHIFFRE
D'AFFAIRES

LA VENTE HLM

26 actes authentiques
ont été signés pour un
chiffre d'affaires de 2,4 M€

23 LOGEMENTS dans l'Aisne
2 LOGEMENTS dans la Somme
1 LOGEMENT dans le Nord

Conformément aux objectifs fixés dans la CUS I, il a été présenté au Conseil d'Administration la programmation Vente HLM 2016 pour **392 logements**, qui viennent s'ajouter au solde de 1 908 logements occupés proposés à la vente.

L'ACCESSION

POUR LES LOGEMENTS

25 actes authentiques ou levées d'option
ont été signés pour un chiffre d'affaires
global de 2,6 M€, se décomposant ainsi :



POUR LES LOGEMENTS

OPÉRATION DE COLLEGIEN – ZAC de la Brosse (77) : 10 levées d'option pour un chiffre d'affaires de 2 026 K€ (avant décote proportionnelle à la durée de la phase locative 1 % / an).

POUR LES PARCELLES

- **GRUGIES 2^e tranche (02)** - 1 parcelle pour un chiffre d'affaires de **47 K€**
- **MUILLE-VILLETTE (80)** - 4 parcelles pour un chiffre d'affaires de **152 K€**
- **MONTDIDIER 2^e tranche (80)** - 10 parcelles pour un chiffre d'affaires de **369 K€**

LE PARC DE LA MAISON DU CIL

La Maison du CIL possède un patrimoine important. Depuis quelques années, nous renforçons notre politique de maintenance et d'amélioration du parc afin de le rendre encore plus attractif et d'améliorer le cadre de vie de ses habitants.



22,4 M€ ONT ÉTÉ INVESTIS DANS L'ENTRETIEN ET L'AMÉLIORATION DE SON PARC

8,7 M€	Investissements composants
3,6 M€	Gros entretien provisionné
10,1 M€	Gros entretien non provisionné
495	Logements occupés en réhabilitation
25 000	DAAF posés
19 000	Compteurs d'eau en télé-relève posés
1 000	Diagnosics amiante
33 000	Ordres de service



Chaque année,
10 % du parc bénéficient
d'au moins
2 500 € de travaux
au logement.

LA RÉHABILITATION

En janvier 2015, La Maison du CIL lance la réhabilitation en milieu occupé de 10 résidences à Epinay-Sur-Seine (93).

Ce sont 9 M€ injectés dans ce projet qui permettent aux 495 familles du Quartier Gros Buisson de bénéficier d'importantes améliorations sur le plan énergétique et de la sécurité. L'importante enveloppe consacrée à ces travaux n'aura, pour autant, aucune incidence sur les loyers.

Un partenariat avec les associations Prioriterre et Couleur d'Avenir a été mis en place dans le but de sensibiliser les locataires aux économies d'énergie.

Cette réhabilitation répond à notre volonté de mener un programme qui mêle qualité et contraintes financières pour l'amélioration du cadre de vie des habitants.



Un plan de communication et d'information a été mis en place

avec réunions d'information, journal, ...

En parallèle, les locataires volontaires ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé, gratuit et à domicile sur les économies d'énergie :

- ✓ Diagnostic sur les habitudes de consommation, les factures, les appareils ménagers ;
- ✓ Remise d'un kit économie d'énergie
- ✓ Explication des éco-gestes
- ✓ Relève des compteurs d'eau et d'électricité pour voir l'évolution durant l'accompagnement
- ✓ Atelier collectif de sensibilisation

La mairie d'Epinay et les associations Prioriterre et Couleur d'Avenir sont nos partenaires sur ce projet.

A Villers-Cotterêts (02), la réhabilitation de 116 logements est à l'étude. Des réunions publiques se sont tenues. Les locataires voteront, en 2016, pour ou contre la réalisation des travaux dans le cadre d'une concertation locative règlementaire.



Ce sont **495 LOGEMENTS**
concernés pour un montant
de **9 millions d'euros.**

LA SÉCURITÉ



25 000 DÉTECTEURS AVERTISSEURS AUTOMATIQUES DE FUMÉE ont été posés. La campagne est terminée grâce à l'investissement d'**1 million d'euros**.



19 000 COMPTEURS D'EAU en télé-relève sont en cours de pose pour un montant de **3 millions d'euros**. Le déploiement se terminera courant 2016.



200 LOCAUX et établissements recevant du public **sont concernés par la norme accessibilité**. L'ensemble des dossiers Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) ont été déposés en 2015 pour un montant évalué à **3.7 Millions d'euros sur la période 2016/2024**



10 000 LOGEMENTS VISITÉS pour
7 000 ROAI remplacés et /ou posés (ROAI = Robinets à Obturation Automatique Intégrée)



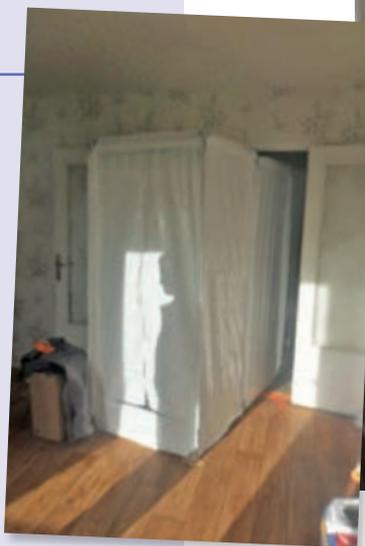
PÔLE AMIANTE

En 2015, un travail a été mené au sein des ESH du groupe Procilia pour évaluer l'impact financier du risque amiante.

La Maison du CIL participe à des groupes de travail tant au niveau régional (URH) qu'au niveau national (USH) afin de faire évoluer les connaissances de chacun sur la gestion du risque amiante: coûts amiante, modes opératoires spécifiques...

Elle participe activement :

- A la rédaction du Répertoire Technique Amiante avec l'URH
- Au plan de recherche et Développement Amiante avec l'USH et l'URH
- A différents réseaux de recherches pour mutualisation des informations
- Rencontres régulières avec la DIRECCTE et leurs représentants locaux.



Surcoût des interventions en présence du risque amiante : de **0 à 30%**

Plus de **1000** Diagnostics Amiante Avant Travaux réalisés en 2015

Réalisation de **14** chantiers-test afin d'évaluer le risque amiante lors de travaux



LA POLITIQUE DE GESTION LOCATIVE



50 000
PERSONNES
LOGÉES



10 811
DOSSIERS
DE DEMANDES
de logement enregistrés



6 982
BONS
DE VISITE



3 086
NOUVEAUX
ENTRANTS



401
COMMISSIONS
D'ATTRIBUTIONS
LOGEMENTS

LES RELATIONS LOCATAIRES/BAILLEURS

LES NOUVEAUTES 2015 « IDEAL »

Les droits à l'Allocation Personnalisée au Logement (APL) font l'objet d'échanges de données informatisées entre les différentes CAF et les bailleurs.

Afin d'éviter un déséquilibre budgétaire du locataire dans les premiers mois (paiement du loyer complet sans aide), La Maison du CIL a pris un engagement de qualité de service visant à avancer les fonds correspondant à une estimation des droits futurs. L'avance dure le temps que les droits définitifs (Notification de la CAF) soient calculés, dans la limite de deux mois.

Désormais, les CAF proposent d'utiliser un logiciel baptisé « IDEAL » afin d'intégrer sous forme dématérialisée, les demandes d'Aides au Logement.

Les bailleurs peuvent saisir les dossiers sur la plateforme d'échange informatisée de la CAF, qui peut calculer des droits définitifs sous un court délai.

Le bailleur est donc informé rapidement des dossiers acceptés, mais aussi des éventuels rejets motivés, ce qui évite également des avances de fonds indues.

La MAISON DU CIL a entamé courant 2015, un premier essai avec les CAF du Nord et de la SOMME.

LE PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

UNE COPRODUCTION ENTRE LA MAISON DU CIL ET LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES DANS UN ÉTAT D'ESPRIT OUVERT ET CONSTRUCTIF

Suite aux dernières élections des représentants de locataires en décembre 2014, La Maison du CIL a proposé aux associations de locataires présentes sur son patrimoine, de renégocier le Plan de Concertation Locative.

En effet, pour suivre les évolutions législatives, accompagner la croissance de son parc de logements, et donc pouvoir accueillir de nouvelles associations, il est paru nécessaire de formaliser et de clarifier le fonctionnement des Conseils de Concertation Locative.

Deux réunions se sont tenues au siège de La Maison du CIL en présence de représentants des associations de locataires et des collaborateurs de La Maison du CIL.



LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENT



EN 2015, NOUS AVONS PROCÉDÉ À UNE REMISE À PLAT DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION LOGEMENT (CAL)

- ➔ **Réécriture du Règlement Intérieur** des Commissions d'attribution Logements avec mise en ligne sur notre site internet
- ➔ **Mise à jour de la Charte d'Attribution** avec mise en ligne sur le site internet
- ➔ **Écriture du cahier des charges** de CALIMMO (la future CAL numérique de La Maison du CIL)
- ➔ **Travail en commun** avec l'URH de Picardie et les autres bailleurs de Picardie et du Nord sur l'évolution du SNE (Système National d'Enregistrement de la demande), la mise en place du Portail Grand Public et la constitution des Conférences Intercommunales du Logement au sein des EPCI, suite aux nouvelles dispositions de la loi ALUR
- ➔ **Évaluation en interne des risques opérationnels** sur le processus « Commercialisation locative des logements » dans le cadre de la mise en place du service Gestion Prévisionnelle des Risques.



LA VACANCE

2015 a vu la poursuite de la baisse de la vacance amorcée en 2014.

Ce résultat est lié à la réorganisation de la société, aux outils informatiques performants mis en place et à l'implication très forte des équipes pour offrir de meilleures prestations.

De nouvelles actions de lutte contre la vacance ont été mises en place en 2015 :

- **Augmentation du budget** de remise en état des logements à la relocation
- **Participation à plusieurs Salons et Forums** (Salon de l'Habitat de Saint-Quentin, Portes Ouvertes de l'IUT de Laon et PROMEO)
- **Renforcement de la présence commerciale sur Internet**
- **Dynamisation de l'image**: création et distribution de nombreux flyers promotionnels et commerciaux.



Flyers promotionnels



Salon de l'Habitat

LES RETARDS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS

Les impayés présents ordinaires diminuent progressivement depuis 2013. Toutes les actions mises en place sur les présents ordinaires portent leurs fruits.

De très bons résultats ont été obtenus sur des agences importantes comme SAINT-QUENTIN (02) et VERVINS. Deux agences se stabilisent dans la durée (CAMBRAI ET LAON). Les agences de CHATEAU THIERRY et CHAUNY poursuivent leur travail en profondeur, sur chaque segment d'impayés.

Les efforts se concentrent désormais sur ILE DE FRANCE et AMIENS afin d'inverser la tendance sur les débiteurs présents ordinaires avec déjà des signes encourageants.

Trois conventions de recouvrement de créances avec des études d'huissiers et avec une société de recouvrement concernant les créances locataires partis simples agence ont été signées.

Le recrutement d'une chargée de clientèle recouvrement téléphonique a permis de mener des actions de prévention auprès des nouveaux entrants, un travail de fond a été mené sur des poches de recouvrement.

Les efforts portent également sur un travail d'anticipation des liquidations de charges.

LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

La Maison du CIL participe au financement du FSL dans les départements sur lesquels elle est implantée.

En 2015, 76 284 € ont été versés sous forme de cotisations pour nos 7 départements.

357 foyers en ont été bénéficiaires, dont 287 pour une aide à l'accès au logement, et 70 pour une aide au maintien dans le logement.

LA POLITIQUE CLIENTÈLE

Les résultats de l'enquête Qualité de Service triennale de 2014 a révélé les points sur lesquels La Maison du CIL s'était améliorée mais aussi les axes de progrès sur lesquels elle avait à travailler.

En 2015, de nouveaux indicateurs ont été mis en place ainsi qu'une gestion de contrôle plus rigoureuse sur certains critères tels que la propreté des abords d'immeuble, les demandes d'intervention technique, etc.

LA QUALITÉ DE SERVICE À LA MAISON DU CIL

La qualité de service est un engagement majeur vis-à-vis des locataires. Présente depuis de nombreuses années, elle est au cœur des préoccupations des équipes.

L'amélioration du service, l'écoute, la prise en compte des remarques et des besoins et enfin, la satisfaction des clients, sont des engagements au quotidien.

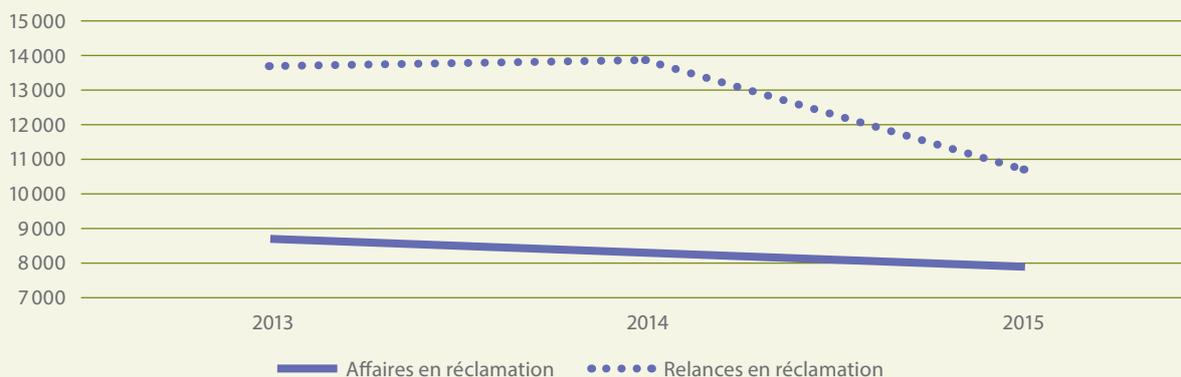


LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

2015 a permis la mise en place de différents indicateurs et des objectifs.

Des résultats visibles sur la réclamation ont pu être mesurés. La volumétrie des réclamations notamment lors des relances ainsi que les réclamations non closes a diminué.

Evolution de la volumétrie des réclamations



Cette baisse des réclamations est également le fruit d'un travail en amont, en agissant sur les causes et en recherchant les solutions.

NOUVELLE CHARTE D'ENGAGEMENTS DE QUALITÉ

En 2015, nous avons mis en place notre nouvelle **Charte d'engagements de Qualité**. Elle se résume en **8 thèmes** qui ont pour seul but, une véritable garantie de service

LA MAISON DU CIL
GRUPE PROCELIA
Qualité de vie

LES 8 ENGAGEMENTS
pour une meilleure qualité de vie

1 NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

2 NOUS VOUS ACCUEILLONS DANS VOTRE LOGEMENT DANS LES MEILLEURES CONDITIONS

3 NOUS VOUS APPORTONS UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

4 NOUS VOUS GARANTISSONS UN TRAITEMENT EFFICACE DE VOS DEMANDES DE RÉPARATION

5 NOUS VEILLONS À LA PROPRETÉ DE VOTRE IMMEUBLE ET SES ABORDS

6 NOUS TRAVAILLONS AU QUOTIDIEN POUR AMÉLIORER VOTRE CADRE DE VIE

7 NOUS VOUS GUIDONS POUR ORGANISER VOTRE DÉMÉNAGEMENT

8 NOUS AGISSONS POUR PERFECTIONNER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

- 1. NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT (AIDE À LA CONSTITUTION DU DOSSIER, ENTRETIEN PERSONNALISÉ SUR LE BESOIN ET L'ATTENTE DU PROSPECT)**
- 2. NOUS VOUS ACCUEILLONS DANS VOTRE LOGEMENT DANS LES MEILLEURES CONDITIONS (CONTRÔLES SÉCURITÉ ET PROPRETÉ PLUS RÉGULIERS ET AFFICHÉS; MISE EN PLACE D'UN STANDARD DE RELOCATION)**
- 3. NOUS VOUS APPORTONS UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR TOUTE INTERROGATION ET DEMANDE D'INTERVENTION (TOUTES LES DEMANDES SONT ENREGISTRÉES ET ENTRAÎNENT UNE RÉPONSE AVANT MOINS DE 2 SEMAINES, ...)**
- 4. NOUS VOUS GARANTISSONS UN TRAITEMENT EFFICACE DE VOS DEMANDES DE RÉPARATION**
- 5. NOUS VEILLONS À LA PROPRETÉ DE VOTRE IMMEUBLE ET SES ABORDS (PLANNING AFFICHÉ DANS LES HALLS, ACTIONS DE SENSIBILISATION SUR SITES)**
- 6. NOUS TRAVAILLONS AU QUOTIDIEN POUR AMÉLIORER VOTRE CADRE DE VIE (RÉALISATION D'UN GUIDE DES RÈGLES DE BON VOISINAGE)**
- 7. NOUS VOUS GUIDONS POUR ORGANISER VOTRE DÉMÉNAGEMENT (GUIDE DE DÉMÉNAGEMENT, PRÉ-ÉTAT DES LIEUX, ...)**
- 8. NOUS AGISSONS POUR PERFECTIONNER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES (ENQUÊTE DE SATISFACTION SUITE À INTERVENTION DANS LES LOGEMENTS, ...)**

GARANTIR LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

La mise en place d'indicateurs de suivi, de contrôles et d'accompagnement sur les engagements de service, contribuent également à la baisse des réclamations. En effet à chaque engagement est associé un indicateur de suivi et des contrôles réguliers sont réalisés. En travaillant sur des points précis, les résultats s'améliorent et la combinaison de ses actions permettra à La Maison du CIL de pérenniser la dynamique de progrès au service de ses clients.

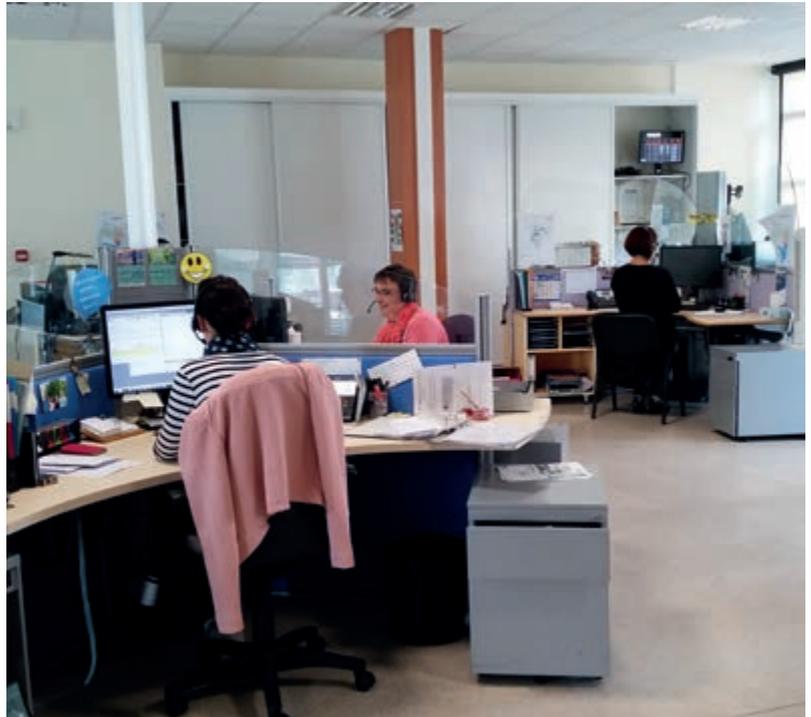
LE CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

Depuis l'ouverture de notre centre de relation clientèle, le numéro d'appel était un numéro Azur. Ceci entraînait une facturation auprès de nos clients lors d'appels depuis leurs mobiles.

En octobre 2015, nous avons pris la décision de le passer en numéro classique.

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE
Tél. **03 23 50 70 70**

Depuis l'augmentation significative des appels a été constatée puisque ce numéro gratuit permet à l'ensemble de nos clients de nous contacter sans préoccupation de coût.



123 451
APPELS REÇUS
pour La Maison du CIL
EN **2014**



134 046
APPELS REÇUS
pour La Maison du CIL
EN **2015**



74
APPELS EN MOYENNE
par conseillers
clientèle entrants
EN **2014**



85
APPELS EN MOYENNE
par conseillers
clientèle entrants
EN **2015**



39 SEC.
TEMPS MOYEN
D'ATTENTE
EN **2014**



40 SEC.
TEMPS MOYEN
D'ATTENTE
EN **2015**



SERVICE
91,5 %
D'APPELS
RÉPONDUS



LE GUIDE LOCATAIRE « UN MAGAZINE »

De nombreux documents, notices, ... passent par nos mains et combien en lisons-nous ? Pour cette raison, nous avons créé un guide locataire sous la forme d'un magazine.

Nous avons accompagné ce nouveau guide par une campagne de communication assez large et très rapidement, nous avons constaté auprès de nos locataires ainsi qu'auprès de nos équipes, l'intérêt porté à ce document.

Chaque thématique a été reprise dans des dépliants qui font l'objet d'envoi en nombre ou personnalisé.



LE GUIDE PRATIQUE DU LOGEMENT

Lors de la mise en gestion d'une nouvelle résidence, un guide pratique du logement est, depuis 2015, remis à chaque habitant. Ce guide est tout simplement, une notice d'utilisation du logement occupé, accompagné par quelques conseils utiles. Ce guide est personnalisé à la résidence.

Il est vrai que lors de l'état des lieux, la masse d'informations transmises est telle, que bon nombre de nouveaux locataires réinterroge notre Centre de Relation Clientèle sur des indications qui ont été transmises à la remise des clés mais oubliées.

Ce guide permet au locataire de se replonger, beaucoup plus tranquillement, dans le fonctionnement de l'ensemble des équipements et évite, ainsi, de nombreux appels.



CRÉER DES ACTIONS AU CŒUR DES QUARTIERS



Jardin partagé



Fête des voisins

De nombreux projets sont menés sur nos quartiers. Ces actions sont très généralement mises en place grâce aux partenariats que nous tissons et portent sur des thématiques sociales, territoriales ainsi que culturelles.

En tout état de cause, ces projets sont toujours menés avec la même préoccupation : l'amélioration du cadre de vie des habitants.

Ainsi, l'accompagnement des locataires se réalise à plusieurs échelles avec des objectifs différents

Dans les quartiers, en contrepartie de l'abattement TFPB, nous avons signé 6 conventions relatives au maintien et à l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires sur les quartiers ZUS à Amiens (80), Laon (02), St-Quentin (02), Soissons (02) et Saint-Denis (93).

Pour 2015, le montant estimé de ces actions était de 442 K€ pour un abattement TFPB attendu de 413 K€.

Ainsi, nous avons pu agir en matière de gestion urbaine et de proximité sur l'amélioration de l'environnement et de la sécurité, la mise en place de correspondant de nuit et la mise à disposition de locaux pour les associations.

Nous avons également mené des actions à visée participative telles que **l'octroi de subventions aux associations, la participation à certains projets** (initiation à la pratique de l'escrime au pied des résidences et dans les aires de jeux de Quartier Europe à Saint-Quentin), la mise en place de médiateurs (adultes-relais à Cambrai en partenariat avec le Centre Social La Forêt et la Ville) et la **remise de subventions aux Fonds de Participation aux Habitants**. Les FPH ont pour objectif de favoriser l'initiative des habitants et des associations locales à la réalisation de micro-projets axés sur l'amélioration du cadre de vie et la dynamisation des

quartiers, en leur apportant une aide technique et financière. En 2015, les villes d'Amiens, de Laon et de Château-Thierry ont pu en bénéficier.

Afin de favoriser l'amélioration du cadre de vie de manière durable par la Gestion urbaine de proximité, nous organisons **des diagnostics en marchant**. Nous associons toutes les instances impliquées et intervenantes sur le site. Ainsi, ce moment permet d'échanger et de réaliser des constats sur le terrain mais aussi d'aller à la rencontre des habitants.

Les projets de ce type en cours se situent à Chauny (02) au Square des Linières - 50 logements, à Château-Thierry (02) aux Quartiers Blanchards et Vaucrises - 1.100 logements et à Fère-en-Tardenois (02) au Quartier du Parchet - 250 logements.

En 2015, nous avons poursuivi notre mission d'accompagnement **à la mise en place de jardins partagés et de solutions écologiques**. Les finalités sont multiples. Ces espaces permettent aux habitants d'accéder à la consommation de légumes et de fruits frais et bio gratuitement, favorisent les rencontres et le partage et enfin, créent un embellissement du lieu de vie. Nos jardins partagés se situent essentiellement à Château-Thierry, Chauny et Cambrai.

A Laon (02) et à Fère en Tardenois (02), nous avons **mis en place des composteurs** et suivons leur gestion.

En 2015, l'opération «Fête des Voisins» a encore été une réussite. D'année en année, de nouveaux quartiers s'animent et nous constatons un nombre croissant de participants. Plus de 10 communes y ont participé, dans le Nord avec Cambrai, dans l'Aisne avec Château-Thierry, Hirson, Chauny, Laon, Saint-Quentin, Villers-Cotterêts, Fère en Tardenois, Fresnoy le Grand et en Seine-Saint-Denis avec Epinay-sur Seine.

RÉALISER DES ACTIONS PERSONNALISÉES

ACCUEILLIR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

A Cambrai, en partenariat avec le centre social Saint Roch, une démarche d'accueil sur le quartier a été mise en place pour nos locataires. L'objectif est, bien entendu, de leur faire découvrir les services présents sur le quartier et de les renseigner sur les habitudes du site qu'ils viennent d'intégrer.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DE PRATIQUE SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Dans le cadre de la réhabilitation du quartier Gros Buisson à Epinay-sur-Seine, La Maison du CIL a mis en place un accompagnement particulier de 12 ménages liés aux bonnes pratiques d'utilisation des énergies. Chaque foyer a pu

bénéficier de visites à domicile afin que soit réalisé un diagnostic sur ses habitudes de consommation. Lors de ces visites, des kits comprenant : un sablier de douche, un bloc 4 prises avec interrupteur Marche/Arrêt, un thermomètre, une prise programmeur coupe charge, un thermomètre hygromètre et un sac éco chasse d'eau sont installés avec le conseiller.

Des visites régulières sont effectuées afin de réaliser un suivi des consommations et d'apporter des corrections supplémentaires si les économies réalisées sont en deçà du pronostic initial. Nos partenaires sur cette action sont Couleurs d'Avenir, la ville d'Epinay-Sur-Seine, Prioriterre et Eco&Logique.

CONSOLIDER L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE



Depuis plusieurs années, La Maison du CIL participe à la mise en place et au suivi de chantiers d'insertion.

Leurs missions principales visent l'amélioration du cadre de vie par la réfection et la mise en peinture des parties communes de nos résidences ainsi que des travaux sur les espaces verts.

Ces chantiers d'insertion accueillent entre 12 et 16 emplois permanents. Une part assez importante des bénéficiaires est locataire de La Maison du CIL.

Les partenaires financiers et opérationnels sont multiples : les Conseils Départementaux, la DIRECCTE, les PLIE, Pôle Emploi, les Missions Locales, etc.

Deux nouveaux chantiers d'insertion ont été mis en place en 2015. Sur le quartier des Aviateurs à Saint-Quentin (02), suite à l'étude du CSTB menée sur ce site en 2014, afin d'améliorer l'attractivité du quartier et sur la Communauté de Communes du Vermandois (02), notamment à Bohain-en-Vermandois et à Beaufort, afin de permettre la mise en place de la redevance incitative.

Ce sont deux chantiers qualifiants et ainsi chaque salarié vise l'obtention d'un CAP Travaux Paysagers ou un Titre Professionnel Travaux Paysagers.

Sur une durée plus courte, un chantier jeune d'une semaine a été réalisé dans le cadre de la réhabilitation du Quartier Gros Buisson à Epinay-Sur-Seine (93).

NOUS AVONS
COMPTABILISÉ,
POUR L'ANNÉE 2015,



61.500 HEURES réalisées
par les salariés des chantiers d'insertion

Les associations, porteuses de ces projets sont la régie de quartier à Cambrai, l'Association d'Insertion du Pays Saint-Quentinois, Les Petits Boulots de l'Omois de Château-Thierry, devenu en Vermandois et Hortibat.

La Participation de La Maison du CIL s'élève à plus de 300.000 €

LES INCIVILITÉS

Afin de mieux connaître la nature et le coût des incivilités et donner à nos agences, des moyens de traitement des incivilités, un outil informatique a été mis en place : l'Observatoire des Troubles de la Tranquillité (O2T). Des fiches de synthèse sont régulièrement éditées et ont notamment permis d'alimenter les diagnostics menés dans le cadre de la réforme de la Politique de la Ville

LES DÉGRADATIONS LOCATIVES, PRÉVENIR PAR L'AUTO-RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE DES LOGEMENTS

Ce projet est porté par l'association Eco&Logique sur le territoire du Saint-Quentinois et par l'association les Petits Boulots de l'Omois sur CHATEAU-THIERRY.

Il vise à intervenir comme outil de sensibilisation, de dynamisation et d'autonomisation des ménages bénéficiaires du RSA pour lesquels sont repérés des problématiques d'entretien des logements.

Il s'agit de faire réaliser des travaux d'entretien, d'embellissement ou d'aménagement qui sont du ressort du locataire et non de celui du bailleur social, avec un accompagnant technique.

Des sensibilisations collectives aux économies d'énergie sont également réalisées pour les ménages concernés.



PARTENARIAT FINANCIER

Conseil Général de l'Aisne, Caf de l'Aisne, Fondation de France, Conseil Régional de Picardie, Agence Régionale de Santé, Fondation Caisse d'Épargne Picardie.

50 foyers ont bénéficié de l'auto-réhabilitation pour un montant de 19 520€.

LA RÉFORME DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

La Maison du CIL est fortement impliquée dans cette démarche avec 15 communes, 27 quartiers soit 6 502 logements concernés. En 2015, 11 Contrats de Ville ont été signés, dans le cadre de la nouvelle réforme. Le montant annuel des abattements pour l'année 2016 est estimé à 1.3 M€.



LA POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

CAP 2016 NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Le changement de notre environnement, de la clientèle, des attentes des collectivités locales, a déclenché, au sein de La Maison du CIL, une mobilisation toute particulière autour d'un projet d'entreprise conséquent.

Après une année 2014 centrée sur la réorganisation des équipes et des territoires, l'année 2015 s'est articulée autour de 29 groupes de travail, mobilisant 90 personnes sur des thèmes autant variés que fondamentaux. De la finance au commercial, en passant par l'informatique et les ressources humaines, personne n'a été mis de côté.

Le fil conducteur de ce projet d'entreprise - la collaboration et la participation de chacun.

CAP 2016, Le collectif fait le succès !

Un point d'étape, en juin, a permis de réunir l'ensemble des collaborateurs autour de phrases clés.

QUELQUES
VOLONTAIRES
NOUS ONT
ACCOMPAGNÉS
POUR CETTE JOURNÉE
EN PARTICIPANT
À UN SHOOTING
PHOTO ET À
DES INTERVIEWS.



9

2016

Faciliter la continuité de service lors de la vacance de poste

REFLEXIONS / PROPOSITIONS	DECISIONS OUI/NE	STADE
<p>1. Anticipation :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mettre en place une planification des Congés après à respecter b) Mettre à jour le fichier des enfants du personnel susceptibles de travailler l'été c) Mettre en place des conventions avec types professionnels d) Mettre en place une fiche de remplacement et une fiche de fonction (faciliter l'insertion et la prise de fonction par le remplaçant) 	<p>Processus en place. Rôle fondamental du manager de proximité à respecter</p> <p>Fichier existant</p> <p>Etude à réaliser</p> <p>Fiche créée, à mettre en place</p>	<p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>A l'étude</p> <p>En cours</p>
<p>2. Polyvalence :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mesurer l'absentéisme et récompenser ses autres collaborateurs 	<p>Tableau de suivi de l'absentéisme en place et diffusé à la demande et par le biais du bilan social</p>	<p>Réalisé</p>

INTERVENANTS

G. LAURENT
C. N'DIAYE
C. HÉRISSON
C. THÉBAUT

L'ENSEMBLE DES TRAVAUX DES GROUPES DE TRAVAIL A ÉTÉ REPRIS SUR DES FICHES ACTIONS. CHAQUE ACTION A ÉTÉ ANALYSÉE ET PRIORISÉE.

Certaines actions ont été appliquées immédiatement, d'autres ont été mises en place tout au long du second semestre 2015 et enfin, certaines font l'objet de nouveaux groupes de travail.

CAP 2016, ENSEMBLE VERS DE NOUVEAUX HORIZONS !

POURUIVRE DES RELATIONS HUMAINES DYNAMIQUES

Au niveau du Pôle immobilier du Groupe PROCILIA

L'année 2015 s'est positionnée dans la continuité des exercices précédents.

On retiendra, pour l'essentiel, 3 éléments fédérateurs ayant rythmé l'activité Ressources et Relations Humaines au sein du Pôle immobilier cette année.

1. FONCTIONNEMENT DU COMITÉ CENTRAL D'ENTREPRISE

Présidé par le Directeur Général du Groupe PROCILIA et regroupant des représentants de l'ensemble des Etablissements de l'Unité Economique et Sociale « Pôle Immobilier CODELOG », le CCE s'est réuni à plusieurs reprises au cours de l'exercice 2015 permettant ainsi un dialogue social à un niveau supra-établissements. La réforme Action Logement a, bien entendu, constitué le coeur des échanges de cette année.

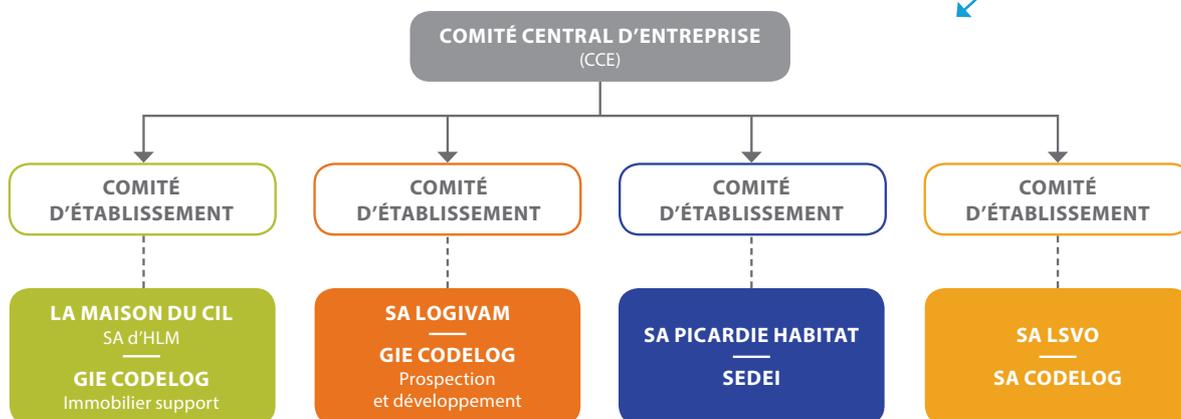
2. POURSUITE DES TRAVAUX D'HARMONISATION SOCIALE

L'exercice 2015 a été marqué par le lancement d'un appel d'offres relatif au dossier Mutuelle. Indépendamment de la mobilisation des équipes RH sur le sujet, la consultation s'est révélée infructueuse. Là encore, le manque de lisibilité sur la réforme Action Logement et sur les impacts de la régionalisation n'a pas permis d'aboutir à un résultat satisfaisant.

3. MODIFICATION DU PÉRIMÈTRE DE L'UNITÉ ECONOMIQUE ET SOCIALE « PÔLE IMMOBILIER CODELOG »

Tenant compte de la disparition et/ou de la fusion de certaines structures, un avenant à l'Accord sur l'UES susvisé a été signé le 29 Décembre 2015 afin de mettre à jour la cartographie de la représentation du personnel.

ÉTAT DE L'UES AU 31.12.2015



Au niveau de La Maison du CIL - SA d'HLM

Le dynamisme des Relations Humaines s'est tout spécialement retrouvé au sein de l'entreprise.

La Maison du CIL s'appuie en effet sur une écoute renforcée de l'ensemble de ses collaborateurs et de leurs représentants (Comité d'Établissement, Délégués du Personnel, Délégués Syndicaux et Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail) afin de promouvoir des relations de travail de qualité, tant sur le plan individuel que sur le plan collectif, en adéquation avec les valeurs du Groupe PROCILIA.

LA POLITIQUE DE FORMATION

Notre investissement dans la formation en 2015 représente 2,75% de la masse salariale, soit un taux largement supérieur au minimum légal de 1%.
139 collaborateurs en ont bénéficié.

LES PERSPECTIVES D'AVENIR



La réforme d'Action Logement se poursuit, la nouvelle organisation du groupe devrait être en place début 2017, mais d'ores et déjà, La Maison du CIL a pleinement mis en œuvre les politiques nationales en relançant sa production sur les zones tendues.

La Maison du CIL poursuivra cet effort en 2016 et 2017, en recherchant un meilleur équilibre entre les différents territoires.

Dès 2016, une accélération de la production de logements est prévue sur le Sud de l'Aisne, notamment en zone B1, et sur les secteurs (Château Thierry) où les services de l'Etat nous ont indiqué une très forte tension sur certains types de logements.

Par ailleurs, des études sont actuellement en cours pour produire en co-développement sur la métropole européenne de Lille.

Le maintien d'un rythme de développement élevé en matière de construction de logement locatif familial sera accompagné par une **poursuite du travail déjà engagé** avec nos partenaires pour répondre à tous les besoins de la population, et notamment les jeunes actifs.

Parallèlement une relance de l'activité d'accession à la propriété sociale sera menée en visant à terme un rythme de production de 200 logements par an, soit directement par La Maison du CIL soit en lien avec les outils dédiés du groupe: Coopératives et SACICAP.

Pérenniser pour le futur...



2016 sera aussi l'année **du véritable démarrage des politiques de renouvellement urbain** qui sont en cours de définition avec les collectivités territoriales.

Cette politique très dynamique, dans un contexte morose pour nos ressources en raison du quasi blocage des loyers (95 % de nos ressources), nous incitera à poursuivre les collaborations et les amplifier avec l'ensemble des opérateurs de la filière, et en tout premier lieu avec les autres ESH d'Action Logement; ainsi la coopération exemplaire entre LOGIVAM et La Maison du CIL pourra être la référence pour d'autres actions :

- **Nord Est de l'Oise** : Picardie Habitat et La Maison du CIL
- **Amiens métropole et Somme** : La Maison du CIL, Picardie habitat et éventuellement d'autres ESH du groupe Action Logement
- **Nord Est de l'Île de France** : les 3 ESH picardes et LSVO sur territoires communs, éventuellement d'autres opérateurs en Seine et Marne.
- **Nord** : avec les autres opérateurs Action Logement, filiales directes ou non, ou autres collaborations pour des politiques spécifiques à développer en commun, en particulier sur la Métropole Européenne de Lille.

L'ensemble de ces politiques ainsi que les mesures d'amélioration du fonctionnement interne de la société, et celles relatives à l'amélioration de la qualité de services à nos clients, seront déclinés dans le Plan Stratégique de Patrimoine qui sera présenté au Conseil d'Administration ainsi que dans les travaux relatifs à la nouvelle Convention d'Utilité Sociale.

RÉSULTATS FINANCIERS

UN RÉSULTAT EN FORTE ÉVOLUTION SUR 2015

Le **résultat comptable** s'établit à 17 M€ en augmentation par rapport à 2014 de 1,1 M€.

Le **résultat d'exploitation** 2015 est légèrement supérieur à celui de 2014. La poursuite de l'effort de maintenance et de modernisation du parc et un taux d'augmentation des loyers très faible (0,47%) masquent les succès obtenus en matière de lutte contre la vacance, les impayés et le niveau exceptionnellement élevé des mises en services (829 logements).

Le **maintien du taux du livret A** à 0,75%, permet au résultat financier d'évoluer favorablement en 2015.

DONNÉES EN K€	2015	2014	EN K€	EN %
Résultat d'exploitation	25 070	24 894	176	0,71%
Résultat financier	-11 108	-14 301	3 193	-22,33 %
Résultat courant	13 962	10 594	3 369	31,80 %
Résultat exceptionnel	3 089	5 337	-2 249	-42,13 %
Résultat comptable	17 051	15 931	1 120	7,03 %

ÉVOLUTION DE LA STRUCTURE DU BILAN 2015

BILAN ACTIF EN K€	BRUT 2015	AMORTISSEMENT ET PROVISIONS	NET 2015	NET 2014
ACTIF IMMOBILISÉ	1 411 789	461 791	949 998	910 459
Immobilisations incorporelles	1 757	1 285	472	493
Immobilisations corporelles	1 347 380	460 344	887 036	828 493
Immobilisations corporelles en-cours	55 305	143	55 162	74 246
Immobilisations financières	7 347	18	7 329	7 227
ACTIF CIRCULANT	106 065	7 789	98 276	130 270
Stocks et en-cours	6 864	1 732	5 132	5 064
Fournisseurs débiteurs	179	-	179	103
Créances d'exploitation	30 350	6 057	24 293	30 994
Créances diverses	6 092	-	6 092	4 836
Valeurs mobilières de placement	32	-	32	12 101
Disponibilités	62 549	-	62 549	77 172
CHARGES CONSTATÉES D'AVANCE	362	-	362	628
TOTAL GÉNÉRAL	1 518 216	469 580	1 048 637	1 041 357

BILAN PASSIF EN K€	NET 2015	NET 2014
CAPITAUX PROPRES	319 589	301 640
Capital et réserve	236 225	157 837
Report à nouveau	1	62 516
Résultat de l'exercice	17 051	15 931
Subventions d'investissement	66 312	65 357
Provisions réglementées	-	-
PROVISIONS	17 269	19 647
DETTES	711 471	720 070
Dettes financières	686 039	678 577
Clients Créditeurs	3 444	3 400
Dettes d'exploitation	16 629	19 215
Dettes diverses	5 360	18 879
PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE	307	-
TOTAL GÉNÉRAL	1 048 637	1 041 357

RÉSULTATS FINANCIERS

ÉVOLUTION DE LA STRUCTURE DU COMPTE DE RÉSULTAT 2015

COMPTE DE RÉSULTAT-CHARGES EN K€	CHARGES RÉCUP	CHARGES NON RÉCUP	TOTAL 2015	TOTAL 2014
CHARGES D'EXPLOITATION	22 584	96 193	118 777	125 365
Consommation en provenance de tiers	17 984	31 514	49 498	47 536
Impôts et taxes, versements assimilés	3 060	15 090	18 150	17 464
Charges de personnel	1 540	14 516	16 055	14 870
Dot. amortissement et provisions	-	33 846	33 846	44 259
Autres charges de gestion courante	-	1 228	1 228	1 236
CHARGES FINANCIÈRES	-	12 870	12 870	15 923
Intérêts des emprunts	-	12 133	12 133	15 491
Autres charges financières	-	738	738	439
CHARGES EXCEPTIONNELLES	-	4 627	4 627	10 438
Sur opérations de gestion	-	901	901	612
Sur opérations en capital (VNC)	-	3 726	3 726	9 826
Autres (Amort. Dérogatoires)	-	-	-	-
SOLDES CRÉDITEUR = BÉNÉFICE	-	17 051	17 051	9 143
TOTAL GÉNÉRAL	22 584	130 742	153 326	160 868

COMPTE DE RÉSULTAT-PRODUITS EN K€	TOTAL 2015	TOTAL 2014
PRODUITS D'EXPLOITATION	143 847	150 259
Produits des ventes	2 367	5 220
Produits locatifs	130 451	129 011
Production stockée	- 662	- 5 433
Production immobilisée	1 583	2 633
Subvention d'exploitation	97	3 006
Autres produits d'exploitation	10 012	15 823
PROVISIONS FINANCIÈRES	1 763	1 622
Intérêts des placements	1 292	1 356
Autres produits financiers	471	266
PRODUITS EXCEPTIONNELS	7 716	15 775
Sur opérations de gestion	816	2 213
Sur opérations en capital (Cession)	6 901	13 563
Autres	-	-
TOTAL GÉNÉRAL	153 326	167 656



LA MAISON DU CIL

Siège Social - 12 boulevard Roosevelt
02100 SAINT-QUENTIN
Tél. 03 23 64 65 66

www.lamaisonducil.com



twitter.com/lamaisonducil

R.C.S. SAINT-QUENTIN B585.980.022